REGULAMENTO DA CONCESSÃO

REGULAMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE_______

CAPÍTULO I - OBJETIVO

Art.1º. Este Regulamento tem por objetivo:

I Estabelecer as normas referentes à prestação do serviço de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no município de _____________ e as suas especificidades;

II Regular as relações entre Concessionária e usuários, determinando as suas respectivas situações, direitos, deveres e obrigações básicas; e

III Reconhecer o âmbito de aplicação de preços e tarifas, e o regime de infrações e sanções.

CAPÍTULO II - DEFINIÇÕES E SIGLAS

Art.2º. Para efeito de aplicação e entendimento deste Regulamento são adotadas as seguintes definições:

I Concessionária ou prestador de serviço: sociedade constituída para prestar o serviço de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Município de ___________;

II Poder Concedente: Município de __________;

III Imóvel: Toda a propriedade, terreno ou edificação ocupada ou utilizada para fins públicos ou particulares;

IV Usuário: pessoa física ou jurídica proprietária ou que tenha a posse legal do imóvel objeto da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que não tenha formalmente se manifestado contrária ao contrato de adesão de prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

V Contrato de adesão: documento contratual, aprovado pela Agência Reguladora, a ser entregue a todos os usuários dos serviços de água e de esgoto, que estabelece deveres e obrigações do prestador dos serviços e dos usuários;

VI Contrato especial de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços;

VII Agência Reguladora: Agência Reguladora e Fiscalizadora dos Serviços de Saneamento Básico de ________, criada pela Lei nº ____ de ____/___/_____, responsável pelas atividades de regulação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitários;

VIII Categoria: classificação da economia em função de sua ocupação ou sua finalidade;

IX Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, perfeitamente identificável para efeito de cadastramento e cobrança, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias;

X Ponto de entrega de água: é o ponto de conexão do ramal predial de água com as instalações prediais do usuário, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador dos serviços de abastecimento de água;

XI Ponto de coleta de esgoto: é o ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações prediais do usuário, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador dos serviços de esgotamento sanitário;

XII Instalação predial de água: conjunto de tubulações, reservatórios,equipamentos, peças e dispositivos localizados na área interna, antes do ponto de entrega de água e empregados para a distribuição de água na unidade usuária;

XIII Instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, equipamentos,peças e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, antes do ponto de coleta de esgoto e empregados na coleta de esgoto na unidade usuária;

XIV Unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendido através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

XV Ramal predial de água: conjunto de tubulações e conexões situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de entrega de água;

XVI Ramal predial de esgoto: conjunto de tubulações e conexões situadas entre rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto;

XVII Ramal condominial de esgoto: conjunto de tubulações e conexões situadas entre o ramal predial e a rede de esgoto que eventualmente é necessário para viabilizar tecnicamente a coleta de esgoto dos imóveis;

XVIII Unidade de Medição e Controle - UMC: conjunto constituído pelo cavalete, hidrômetro, lacres, caixa de proteção, destinado ao controle e medição do consumo de água, considerado o ponto de entrega de água do imóvel;

XIX Cavalete: conjunto constituído por tubulações, conexões e registro de manobra. O registro é a peça destinada ao controle e interrupção do fluxo de água pelo usuário ou pelo prestador dos serviços;

XX – Hidrômetro ou medidor: aparelho que registra continuamente o volume de água fornecido a uma unidade usuária. O hidrômetro é parte integrante da ligação predial de água, portanto de propriedade do prestador dos serviços, cabendo a ele a responsabilidade pela sua instalação, manutenção, calibração e substituição, de acordo com as recomendações definidas em normas técnicas e metrológicas oficiais existentes, sem ônus para o usuário dos serviços de água. Ao usuário compete a responsabilidade pela guarda e preservação do medidor;

XXI- Abrigo ou caixa de proteção: compartimento que abriga o cavalete e o hidrômetro conjunto de peças e dispositivos destinados à medição e controle do consumo de água;

XXII Caixa de inspeção: dispositivo ligado ao ramal predial de esgoto, situado sempre que possível na calçada, que possibilite a inspeção e a desobstrução do ramal predial, considerado o ponto de coleta de esgoto do imóvel;

XXIII Ligação de água: conjunto constituído pelo ramal predial de água e pela UMC;

XXIV Ligação de esgoto: conjunto constituído pelo ramal predial de esgoto e pela caixa de inspeção;

XXV Calibração do medidor: consiste na verificação da exatidão das medidas nele indicadas e de sua conformidade estabelecidas pelas normas técnicas vigentes. Essa verificação deverá ser realizada por órgão metrológico oficial ou por laboratórios devidamente credenciados e aptos para realizarem este trabalho;

XXVI Sistema público de abastecimento de água: é a infraestrutura destinada ao fornecimento de água potável para o abastecimento público compreendendo: captação, adução, tratamento, reservação e distribuição;

XXVII Rede pública de abastecimento de água: é o conjunto de tubulações e equipamentos pertencentes ao sistema público de

abastecimento de água onde são conectados os ramais prediais de água;

XXVIII Sistema público de esgotamento sanitário: é a infraestrutura destinada às atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários;

XXIX Rede pública de esgotamento sanitário: é o conjunto de tubulações e equipamentos pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário onde são conectados os ramais prediais de esgoto;

XXX Ponto de interligação – ponto da rede de distribuição / rede coletora indicado pelo prestador de serviço para interligação da rede de distribuição /rede coletora de novos empreendimentos

XXXI Consumo Alto: é o consumo de um determinado mês que ultrapassa,no mínimo, em 50% a média de consumo dos últimos seis meses efetivamente medidos;

XXXII Vazamento não visível: vazamento de difícil percepção, inclusive pelo usuário, cuja detecção na maioria das vezes é feita através de testes ou por técnicos especializados;

XXXIII Ciclo de Faturamento: período entre duas leituras consecutivas do medidor de uma determinada unidade usuária;

XXXIV Leitura do medidor: consiste em ler o registrador cumulativo de volume do hidrômetro e registrar a leitura com o objetivo de apuração do volume consumido, em metros cúbicos, num ciclo de faturamento;

XXXV - Aviso de débito: comunicado informando que a unidade usuária possui débito relativo às contas de água e esgoto;

XXXVI - Corte do Fornecimento: intervenção na UMC realizada pelo prestador dos serviços, ou por empresa por ele credenciada, que interrompe o fornecimento de água, por meio de dispositivo bloqueador ou por outro meio supressor, sem a retirada do hidrômetro;

XXXVII - Restabelecimento dos serviços: procedimento efetuado pelo prestador dos serviços, ou por empresa por ele credenciada, com o objetivo de restabelecer o fornecimento de água interrompido anteriormente em decorrência do corte do fornecimento;

XXXVIII - Supressão da ligação: intervenção no ramal predial realizada pelo prestador dos serviços, ou por empresa por ele credenciada, que suspende o fornecimento dos serviços de água

e/ou esgoto. O hidrômetro é retirado e ocorre a suspensão da emissão de contas e a exclusão do cadastro comercial;

XXXIX - Religação: procedimento efetuado pelo prestador dos serviços, ou por empresa por ele credenciada, com o objetivo de restabelecer o fornecimento dos serviços interrompidos anteriormente em decorrência de supressão da ligação;

XL - Lacre: dispositivo de segurança que objetiva evitar atos que possam prejudicar a medição preservando a integridade e a inviolabilidade de medidores e do ramal predial de água;

XLI- Fatura: documento comercial que especifica claramente os serviços fornecidos, o volume faturado, a tarifa e período de faturamento, que apresenta valor monetário total que deve ser pago ao prestador dos serviços de água e esgoto;

XLII - Vistoria: procedimento de verificação que antecede a realização da ligação da unidade usuária à rede pública de abastecimento e ou esgotamento sanitário, com o objetivo de constatar a observância dos padrões técnicos e de segurança recomendados pelo prestador dos serviços;

XLIII - Inspeção: fiscalização da unidade usuária, posteriormente à ligação, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança do prestador de serviços, o funcionamento do sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais;

XLIV - Efluente não doméstico: resíduo líquido decorrente do uso da água com características não domésticas;

XLV - Fonte alternativa de abastecimento de água: fonte de suprimento de água não proveniente do sistema público de abastecimento;

XLVI - Consumo: volume de água utilizado em um imóvel, num determinado período e fornecido pelo sistema público de abastecimento de água, através de sua ligação com a rede pública;

XLVII - Consumo medido: volume de água utilizado em um imóvel e registrado através do hidrômetro instalado na ligação;

XLVIII - Consumo mínimo: volume mensal estimado de água atribuído a uma economia conforme sua categoria de uso, utilizado como base para faturamento em imóvel não hidrometrado;

XLIX - Consumo faturado: volume medido ou estimado utilizado como base mensal para o faturamento do imóvel;

L - Hidrante: elemento da rede publica de abastecimento de água, cuja finalidade principal é a de fornecer água para o combate de incêndio;

LI – Serviço básico: valor cobrado por ligação, resultante da composição dos custos operacionais indiretos, relativos à disponibilidade e à prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

LII – Tarifa base: valor cobrado por metro cúbico de água consumido ou de esgoto coletado, identificado pela faixa de consumo e pela categoria de uso do imóvel;

LIII – ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas;

LIV– IBGE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística;

LV – INMETRO: Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial.

CAPÍTULO III - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art.3º. - O abastecimento de água e o esgotamento sanitário deverão ser realizados de modo a garantir a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, entendendo-se como serviço adequado aquele que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas, nos moldes estipulados na legislação aplicável.

§ único – A AGERJI - Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados do Município de Ji-Paraná, autarquia municipal criada pela Lei Municipal N.º 2.271/2012, entidade incumbida de coordenar o Sistema de Regulação da prestação dos serviços objeto do presente Regulamento, definirá as condições objetivas de verificação da prestação de serviço adequado.

Art.4º. - A prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário terá como metas permanentes:

a) a satisfação dos usuários consistente com os padrões profissionais e a ética;
b) a melhoria contínua dos serviços;
c) a devida consideração aos requisitos da sociedade;
d) a busca contínua da eficiência e eficácia, racionalizando a operação e melhorando a qualidade dos serviços;
e) respeito ao meio ambiente com a perfeita observância de suas regras de proteção

CAPÍTULO IV - REDES DE DISTRIBUIÇÃO E COLETORA

Art.5º. As redes de distribuição de água e de coleta de esgoto serão, preferencialmente, assentadas em vias públicas (leito carroçável ou passeio) e,excepcionalmente, em faixas de servidão devidamente legalizadas e com registro no Cartório de Registro de Imóveis.

Art.6º. Exceto quanto às redes tratadas no Capítulo VI, será de inteira e exclusiva responsabilidade da Concessionária, a execução das redes de distribuição e coletoras (inclusive as respectivas ligações prediais), envolvendo retirada do pavimento, escavação, reparo, instalação ou substituição de peças e materiais, reaterro e reposição do pavimento, serviços estes que deverão obedecer ao padrão de qualidade estabelecido nas normas aplicáveis da ABNT e nas especificações que a Agencia Reguladora vier a estabelecer. Será também de inteira e exclusiva responsabilidade da Concessionária os serviços de manutenção das redes de distribuição e coletoras que forem doadas à mesma de acordo com o disposto nos Art. 22 e 23 deste regulamento.

Parágrafo único - Quando os serviços acima decorrerem de dano atribuído ao usuário ou quando executados por solicitação do mesmo, mas não se caracterizarem como serviços de manutenção, os custos decorrentes serão de responsabilidade do usuário.

Art.7º. Os órgãos da administração direta ou indireta da União, Estado ou Município custearão as despesas referentes à remoção, remanejamento ou modificação de tubulações ou outras instalações dos sistemas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário decorrentes de obras que executarem ou que forem executadas por terceiros com sua autorização.

Art.8º. Os hidrantes, em caso de incêndio, serão utilizados pelo Corpo de Bombeiros do Estado ou Órgão devidamente autorizado pela Concessionária.

Art.9º. A manutenção dos hidrantes será de responsabilidade da Concessionária, cabendo ao Corpo de Bombeiros comunicar à mesma qualquer irregularidade por ele constatada.

CAPÍTULO V - RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E ESGOTO

Art.10º. Os ramais prediais de água e esgoto serão executados e mantidos pelo prestador de serviços às suas expensas.

§1º - É vedado em qualquer hipótese ao usuário intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

§2º - Compete privativamente ao prestador de serviços a limpeza e desobstrução do ramal de esgoto, serviços esses que serão cobrados dos usuários.

§3º - Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, por conta do usuário, cabendo-lhe as penalidades previstas neste Regulamento.

Art.11º. Compete ao prestador de serviços, quando solicitado e justificado, fornecer ao interessado as informações acerca da rede de abastecimento de água e coleta de esgoto que sejam relevantes ao atendimento do usuário, em especial:

I Pressão máxima e mínima da rede de abastecimento de água;

II Capacidade de vazão da rede coletora, para atendimento ao usuário.

Art.12º. O abastecimento de água deverá ser feito por um único ramal predial para cada unidade usuária. A coleta de esgoto de uma mesma unidade usuária poderá ser feita por mais de um ramal predial.

§1º - No caso da unidade usuária necessitar ser esgotada por mais de um ramal predial, todas as despesas decorrentes da instalação dos ramais adicionais correrão por conta do usuário.

§2º - Em imóveis com mais de uma economia, em casos excepcionais e a critério do prestador de serviços, se a instalação predial de água e/ou de esgoto de cada

economia for independente, poderá ser alimentada e/ou esgotada através de ramal predial próprio.

§3º - As economias que possuam instalações prediais e ramal próprios, ainda que constituam subdivisão de imóvel, deverão ser caracterizadas como unidades usuárias.

Art.13º. Os despejos das instalações de lavadores de carros, postos de gasolina, garagens e similares, onde houver lubrificação de veículos, deverão ser dotados de dispositivos de remoção de areia e óleo, além de outros que forem necessários, aprovados pelo prestador de serviços.

Art.14º. A substituição ou modificação do ramal predial bem como todos os serviços decorrentes tais como a restauração de muros, passeios e revestimentos serão de responsabilidade do prestador de serviços, sem ônus para o usuário.

Parágrafo único - Não se aplica ao disposto neste artigo o reparo, a substituição ou modificação do ramal solicitada pelo usuário em seu exclusivo interesse ou decorrente de intervenção indevida de sua responsabilidade.

Art.15º. Na implantação de projeto de ramais condominiais de esgoto deverá ser observado:

§1º - A operação e manutenção dos ramais condominiais de esgoto na área do projeto serão atribuições dos usuários, sendo o prestador de serviços responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de esgotamento sanitário.

§2º - Os ramais condominiais construídos sob as calçadas de vias públicas serão considerados, sob o aspecto de operação e manutenção, como pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário.

CAPÍTULO VI - INSTALAÇÕES DAS UNIDADES USUARIAS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 14 - As instalações das unidades usuárias de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, do INMETRO e da ABNT,sem prejuízo do que dispõem as normas municipais vigentes.

Parágrafo único - Os despejos a serem lançados na rede coletora de esgoto deverão atender aos requisitos das normas legais, regulamentares ou pactuadas, pertinentes.

Art. 15 - Todas as instalações de água após o ponto de entrega e as instalações de esgoto antes do ponto de coleta serão efetuadas a expensas do usuário, bem como sua conservação, podendo o prestador de serviços, quando achar conveniente, inspecioná-las mediante autorização por escrito do usuário.

§ 1º - O abrigo ou caixa de proteção, peça integrante da UMC (ponto de entrega de água), será executado e mantido as expensas do usuário.

§ 2º - A caixa de inspeção (ponto de coleta de esgoto) será executada e mantida as expensas do usuário.

Art. 16 - Observada a pressão mínima pelo prestador de serviços, quando não for possível o abastecimento direto de prédios ligados à rede pública, o usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção dos equipamentos necessários para viabilizar o seu consumo de água, de acordo com as especificações técnicas estabelecidas pelo prestador de serviços.

Parágrafo único – O prestador de serviço deverá garantir uma pressão mínima de 10 mca (dez metros de coluna d'água) medida na UMC.

Art. 17 - Quando o único ponto de coleta viável na rede pública estiver em nível superior às instalações da unidade usuária, o usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção dos equipamentos necessários à elevação do esgoto, que permita a sua posterior captação pelo prestador.

Art. 18 - É proibido ao Usuário:

I – Conectar as instalações prediais de água em tubulações que não façam parte do sistema operado pela Concessionária;

II – Executar derivação em canalizações da instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel, mesmo de sua propriedade;

III – Executar conexão em tubulações da instalação predial de esgoto para esgotar outro imóvel;

IV – Usar nas instalações prediais de água quaisquer dispositivos que possam prejudicar o sistema de abastecimento de água;

IV - O despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários ou na rede coletora de esgotos;

V – Usar dispositivos no medidor de água que, de qualquer forma, possam comprometer a precisão da medição do consumo;

VI – Violar o selo do medidor de água bem como o lacre de instalação colocado no cavalete;

VII – descarregar, em aparelhos sanitários ou em caixa de inspeção da instalação predial de esgoto, substâncias sólidas ou líquidas estranhas ao serviço de esgotamento sanitário, tais como lixo, resíduos de cozinha, papéis diferente do higiênico, águas quentes de caldeiras, panos, estopas, folhas, ácidos e substâncias explosivas, inflamáveis ou que desprendam gases; e,

VIII - O emprego de bombas de sucção ligadas diretamente nas instalações prediais de água, sob pena de sanções previstas neste Regulamento.

Parágrafo único - A instalação de eliminadores de ar (ventosas de ramal) é terminantemente proibida sujeitando o usuário que o instalar a revelia do prestador de serviço as penalidades previstas neste regulamento.

Art. 19 - Os despejos que, por sua natureza, não puderem ser lançados diretamente na rede pública coletora de esgoto, deverão, obrigatoriamente, ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas e de acordo com as normas vigentes.

§ 1º - Na hipótese prevista no caput, a prestação de serviços de esgotamento sanitário dependerá necessariamente da celebração de contrato específico entre o prestador e o usuário.

§ 2º - Ficam enquadrados no que dispõe este artigo os despejos de natureza hospitalar, industrial, ou outros cuja composição necessite de tratamento prévio, conforme legislação vigente.

Art. 20 – É obrigatória a existência, na instalação predial de esgoto, de caixa de gordura com sifão, que receba águas servidas com resíduos gordurosos provenientes de pias de cozinha e similares, sendo de responsabilidade do USUÁRIO a limpeza periódica desta.

Art. 21 – No caso de indústrias, postos de serviço com instalações de lavagem de veículos, instalações comerciais de grande porte, exigir-se-á para aceite do pedido de ligação a apresentação dos projetos das instalações hidráulico-sanitárias, podendo ainda a CONCESSIONÁRIA proceder à vistoria da execução das referidas instalações.

Art. 22 – A responsabilidade da CONCESSIONÁRIA pela prestação de serviço adequado cessa no ponto de entrega da água e no de recebimento do esgoto, sendo de responsabilidade do USUÁRIO qualquer anormalidade que ocorra nas instalações prediais após os pontos acima mencionados, cabendo, contudo, a CONCESSIONÁRIA orientar e esclarecer o USUÁRIO quanto aos procedimentos necessários para corrigir problemas nas instalações prediais.

CAPÍTULO VII - LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS E OUTROS

Art. 23 - Todo projeto de loteamento em que esteja prevista a construção imediata de edificações, deverá obrigatoriamente ser submetido a análise prévia da CONCESSIONÁRIA, a qual manifestará:

I – se as redes poderão ser conectadas imediatamente as redes existentes;

II - se o loteamento deverá ter sistemas independentes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário a serem futuramente integrados aos sistemas existentes de água e esgoto; ou

III - se o loteamento deverá ter sistemas independentes que não serão futuramente incorporados aos sistemas existentes.

§ 1°. A manifestação será feita através da expedição, pela CONCESSIONÁRIA, de declaração sobre a viabilidade de interligação do sistema de água e esgoto do loteamento aos sistemas públicos de distribuição de água e esgotamento sanitário, além das informações necessárias quanto à necessária aprovação do loteamento pela Prefeitura e demais órgãos.

§ 2°. Caso a interligação seja viável, serão fornecidos os pontos e as condições para sua execução. Em qualquer caso serão fornecidas as diretrizes para a elaboração do projeto.

Art. 24. Nas hipóteses previstas nos incisos I e II do artigo anterior, os projetos das redes e, conforme o caso, aquelas relativas às demais instalações necessárias, deverão ser elaborados pelo empreendedor e submetidos à prévia aprovação da CONCESSIONÁRIA.

Parágrafo único. Os referidos projetos deverão obedecer às normas brasileiras correspondentes e a eventuais exigências adicionais que sejam feitas para a adequada execução do projeto.

Art. 25. Nas mesmas hipóteses mencionadas no art. 24 deste regulamento, a construção das redes e instalações será também realizada pelo empreendedor, obrigando-se este a realizar a devida comunicação, com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data de início da construção, para a fiscalização das entidades responsáveis.

§ 1º. O início da construção estará condicionado à apresentação prévia dos documentos comprobatórios de aprovação do loteamento pelas entidades responsáveis e, eventualmente, das licenças ambientais junto à área de meio ambiente e demais entidades envolvidas no processo.

§ 2º. Concomitantemente à construção, deverá ser elaborado o cadastro das obras e instalações, de acordo com as normas fixadas.

§ 3º. Os materiais hidráulicos a serem utilizados na implantação dos sistemas de água e esgoto dos loteamentos deverão atender às especificações técnicas fixadas,

cabendo ao empreendedor apresentar à CONCESSIONÁRIA, antes da sua aplicação, todos os documentos que comprovem essa adequação.

§ 4°. O empreendedor poderá solicitar à CONCESSIONÁRIA a construção das redes e instalações, arcando com todos os custos respectivos.

Art. 26. O empreendedor deverá observar atos normativos expedidos pela ENTIDADE REGULADORA acerca da necessidade de controle tecnológico das obras do loteamento, a fim de garantir a qualidade dos seguintes itens, dentre outros:

I - concreto;

II - solos;

III - resistência de materiais;

IV - impermeabilização; e

V - estanqueidade.

Parágrafo único. O empreendedor ficará obrigado a contratar laboratório de controle tecnológico de ilibada reputação.

Art. 27. Nas hipóteses previstas nos incisos I, II ou III, do art. 23 deste regulamento, o empreendedor deverá, tão logo concluída a construção, requisitar e obter junto a CONCESSIONÁRIA o termo de início de operação e manutenção da infraestrutura, cujo pedido deverá ser acompanhado dos respectivos cadastros, elaborados conforme disposto no §2° do art. 25 deste regulamento e, quando for o caso, de eventuais documentos de complementação do licenciamento ambiental.

§ 1°. O termo de início de operação e manutenção da infraestrutura a que se refere o *caput* deste artigo deverá ser emitido no prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da data da solicitação.

§ 2°. Em caso de negativa da emissão do termo de início de operação e manutenção da infraestrutura, o requisitante deverá ser informado, dentro do prazo previsto no §1° deste artigo, através de documento escrito, sobre os motivos da negativa e as providências a serem tomadas para emissão do respectivo termo.

Art. 28. Na hipótese prevista no inciso I, do art. 15, caberá à CONCESSIONÁRIA executar as interligações das redes do empreendimento às redes dos sistemas públicos existentes, cabendo ao empreendedor requisitá-las.

§ 1°. A CONCESSIONÁRIA deverá executar tais interligações dentro do prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data da requisição do empreendedor.

§ 2°. Em caso de serem encontrados problemas para a interligação, o requisitante deverá ser informado dentro do prazo previsto no §1° deste artigo, através de documento escrito, com os motivos e as providências a serem tomadas.

Art. 29. Na hipótese prevista no inciso II do art. 15, conforme a situação concreta verificada, ficará a cargo da CONCESSIONÁRIA deliberar se a operação e manutenção dos sistemas independentes ficarão a cargo desta ou a cargo do empreendedor.

Art. 30. Em todas as hipóteses previstas nos incisos do art. 15 os sistemas que passarem a ser operados pela CONCESSIONÁRIA integrarão o domínio público do MUNICÍPIO, tão logo seja concluída sua construção.

Art. 31 - As obras internas aos empreendimentos imobiliários, bem como as situadas entre o empreendimento e o ponto de interligação determinado, serão custeadas pelo interessado e deverão ser por ele executadas, sob a fiscalização do prestador de serviços, mediante a entrega do respectivo cadastro técnico.

§ 1º - a execução das obras e eventual compartilhamento de custos, nos termos dos parágrafos deste artigo, será objeto de instrumento especial firmado entre o(s) interessado(s) e o prestador de serviços.

§ 2º - Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os empreendedores beneficiados.

§ 3º - O prestador de serviços poderá, em casos excepcionais, participar dos custos das obras referidas no caput deste artigo.

§ 4º - Alternativamente, por decisão do interessado, as obras poderão ser implantadas pelo prestador de serviço mediante pagamento pelo interessado do valor referente as obras sob sua responsabilidade, de acordo com orçamento elaborado pelo interessado e aprovado pelo prestador de serviço.

Art. 32 - As instalações, tubulações, redes e equipamentos assentados pelos interessados nos logradouros de loteamento ou outro empreendimento similar, situadas antes dos pontos de entrega e depois dos pontos de coleta, passarão a integrar as redes públicas de distribuição e/ou coletoras, desde o momento em que a estas forem ligadas, e serão operadas pelo prestador de serviços, devendo este promover o registro patrimonial em favor do Poder Concedente.

Parágrafo único - As instalações, tubulações, redes e equipamentos, bem como as áreas das unidades operacionais eventualmente implantadas, de que trata o caput serão cedidas a título gratuito ao prestador pelo Poder Concedente.

Art. 33 - As ligações das tubulações, de que trata este capítulo, às redes dos sistemas de água e esgoto somente serão executadas pelo prestador de serviços depois de totalmente concluídas e aceitas as obras relativas ao projeto aprovado, e,quando for o caso, efetivadas as cessões a título gratuito e pagas as despesas pelo interessado.

§ 1º - As obras de que trata este artigo terão seu recebimento definitivo após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, observando as normas municipais vigentes.

§ 2º - O prestador de serviços poderá, excepcionalmente, receber os sistemas de água e/ou esgoto de forma parcelada desde que:

I - Não haja quaisquer tipos de impedimentos de ordem legal;

II - Cada parcela tenha condições de pleno funcionamento de forma isolada;

III - O interessado ofereça garantias reais para a entrega das demais parcelas compatíveis com os investimentos necessários;

IV - O acordo seja formalizado por instrumento próprio, uma via do qual será encaminhada à Agência Reguladora.

Art. 34 - O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto de condomínios, obedecerá, conforme solicitação do condomínio, às seguintes modalidades:

I - Abastecimento de água e/ou coleta de esgoto individual dos prédios do condomínio;

II - Abastecimento, em conjunto, dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e a manutenção das instalações de água a partir da unidade de medição e controle (UMC); e

III - Coleta, em conjunto, dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e a manutenção das instalações de esgoto antes do ponto de coleta.

§ 1º - As instalações de água e de esgoto de que trata este artigo serão construídas a expensas do interessado e de acordo com o projeto e suas especificações, previamente aprovados pelo prestador de serviços.

§ 2º - Caso o condomínio opte pela modalidade prevista no inciso I do caput, ele deverá oferecer ao prestador, formalmente, acesso e demais condições técnicas e legais necessárias.

CAPÍTULO VIII - PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 35 - Todo o imóvel em condições de utilização para o fim a que se destina, situado em logradouro dotado de rede pública de água e/ou de coleta de esgoto, é obrigado a possuir as respectivas ligações em conformidade com a legislação vigente.

§ 1º - O proprietário do imóvel que não estiver conectado à rede publica de água e/ou de coleta de esgoto devera regularizar a situação dentro de 90 dias contados da data da notificação.

§ 2º - Decorrido o prazo previsto no § 1º acima, o prestador de serviço realizará o cadastramento do imóvel para fins de faturamento, como usuário dos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, independentemente de haver ligação.

§ 3º - As faturas serão apresentadas mensalmente ao usuário do imóvel e incluirão:

a) valor do serviço básico para a categoria em uso; não sendo possível identificar a categoria, o cadastro será feito na categoria comercial.

b) valor do consumo mínimo de água para a categoria em uso;

c) valor mínimo de esgoto para a categoria em uso;

§ 4º - O cadastramento será informado á Agencia Reguladora e/ou Autoridades de Saúde

§ 5º - Excepcionalmente, após análise e comprovação pelo prestador de serviços e aprovação da Agência Reguladora, o imóvel poderá não ser interligado ao sistema de coleta de esgoto, no caso da ocorrência de dificuldades técnicas que impliquem em custos exorbitantes para o usuário. Nesse caso o esgotamento do imóvel deverá será realizado por fossa séptica e sumidouro, ou outra solução equivalente, projetada, construída e operada em estrita obediência às normas técnicas vigentes.

§ 6º - Não é obrigação do prestador de serviços manter serviço de limpa-fossa no município, cabendo ao usuário que utiliza esse tipo de solução de esgotamento a responsabilidade pela limpeza e pela disposição adequada dos resíduos retirados.

Art. 36 - O prestador de serviços fica obrigado a fazer as ligações das unidades usuárias aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário,observadas as disposições deste Regulamento.

CAPÍTULO IX - PONTO DE ENTREGA E COLETA

Art. 37 - O ponto de entrega de água deverá situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso para instalação da unidade de medição e controle e para a leitura do medidor.

§ 1º - Havendo conveniência técnica e observados os padrões definidos pelo prestador dos serviços o ponto de entrega poderá situar-se dentro do imóvel em que se localizar a unidade usuária.

§ 2º - O modelo de unidade de medição e controle a que se refere no caput deste artigo será apresentado pelo prestador dos serviços ao usuário no momento do pedido de ligação nova ou quando solicitado ou, ainda, sempre que houver necessidade de troca do padrão das ligações antigas.

§ 3º - O prestador deverá elaborar descritivo do modelo de unidade de medição e controle compreendendo no mínimo, o tipo do material e dimensões das tubulações, conexões, medidor, caixa de proteção e lacres. O modelo deverá ser aprovado pela Agência Reguladora.

Art. 38 - O ponto de coleta de esgoto deverá situar-se, sempre que possível, na calçada do imóvel, em local de fácil acesso para instalação da caixa de inspeção.

§ 1º - Havendo conveniência técnica e observados os padrões definidos pelo prestador dos serviços o ponto de coleta poderá situar-se dentro do imóvel em que se localizar a unidade usuária.

§ 2º - O modelo de caixa de inspeção a que se refere no caput deste artigo será apresentado pelo prestador dos serviços ao usuário no momento do pedido de ligação nova ou quando solicitado ou, ainda, sempre que houver necessidade de troca do padrão das ligações antigas.

§ 3º - O prestador deverá elaborar descritivo do modelo de unidade de medição e controle compreendendo no mínimo, o tipo do material e dimensões das tubulações, conexões. O modelo deverá ser aprovado pela Agência Reguladora.

Art. 39 - O prestador de serviços deverá tomar todas as providências (projetos, execução de obras de redes e quando for o caso, participação financeira) para viabilizar a prestação dos serviços solicitados pelo usuário até o ponto entrega de água ou de coleta de esgoto.

§ 1º - No caso da necessidade de execução de obras de redes, elas poderão ser executadas pelo interessado mediante a contratação de firma habilitada, se pactuado entre as partes. Neste caso a Concessionária dará autorização para a execução após aprovação do respectivo projeto elaborado conforme normas e padrões disponibilizados previamente ao interessado e fiscalizara as obras.

§ 2º - As instalações resultantes das obras de que tratam os parágrafos deste artigo comporão o acervo da rede pública e poderão destinar-se também ao atendimento de outros usuários que possam ser beneficiados.

CAPÍTULO X - CLASSIFICAÇÃO DAS ECONOMIAS

Art. 40 - Para efeito de cadastro, faturamento e comercialização, as economias que são atendidas pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário serão classificadas nas seguintes categorias:

I - Residencial social: quando o uso for exclusivo para moradia e forem atendidas as condições previstas nos § 4º e 5º deste artigo;

II - Residencial: quando o uso for exclusivo para moradia;

III – Comercial pequeno: quando o uso envolver atividades com fins lucrativos, não enquadráveis na categoria industrial e forem atendidas as condições previstas nos § 7º deste artigo;

IV - Comercial: quando o uso envolver atividades com fins lucrativos, não enquadráveis na categoria industrial;

V - Industrial: quando o uso for ligado a atividades de natureza produtiva, estabelecidas pelo IBGE;

VI - Pública: quando o uso for feito por órgãos dos poderes executivo, legislativo, judiciário, autarquias e fundações, vinculadas aos poderes públicos municipal, estadual ou federal;

§ 1º - Os imóveis com ligações de caráter temporário serão cadastradas na categoria comercial.

§ 2º - Serão cadastradas na categoria residencial as obras em construção. Essas obras depois de concluídas deverão ser cadastradas nas respectivas categorias de uso.

§ 3º - Quando uma mesma ligação for utilizada para mais de uma atividade, para efeito de classificação, o prestador de serviços deverá informar e possibilitar ao usuário a opção dentre as seguintes alternativas:

a) Separação da ligação das unidades usuárias;

b) Classificação da unidade usuária na categoria comercial.

Art. 41 - Terá direito à tarifa residencial social, os usuários de baixa renda, que, mediante avaliação do prestador de serviços, realizada com base neste Regulamento e em instruções complementares da Agência Reguladora, nas seguintes condições:

§ 1º A tarifa social que substituirá a tarifa normal cobrada pela empresa Concessionária consiste:

I – em um subsídio de 50% (cinquenta por cento) do valor da tarifa normal:

II – no limite máximo de consumo mensal de vinte (20) metros cúbico, dentro do qual incidirá a tarifa do inciso I

III - O consumo de água que exceder ao limite máximo fixado no inciso II acima será cobrado como tarifa normal

§ 2º Os critérios para a concessão do benefício são os seguintes:

I – A tarifa social aplica-se única e exclusivamente aos usuários de baixa renda que residam em unidades habitacionais que se destina a uma só família;

II – Os usuários das unidades habitacionais a que se referem o inciso anterior para terem acesso ao benefício da tarifa social deverão possuir os mesmos critérios estabelecidos nos Programas Sociais do Governo Federal, e ser possuidor de apenas um imóvel;

III – Usuário desempregado, cujo último salário tenha sido de no máximo 2 (dois) salários mínimos.

IV – O benefício concedidos aos usuários que se enquadrarem nos critérios estabelecidos terá prazo de validade de 12 (doze) meses, podendo ser renovado mediante nova avaliação e apresentação dos documentos.

V – Serão suspensos os benefícios dos usuários que cometerem algum tipo de irregularidade, assim que esta for comprovada, sem prejuízos das medidas penais e cíveis para ressarcimentos dos valores não pagos.

VI – Os usuários inscritos no Bolsa Família, Programa do Governo Federal, poderão ser cadastrados automaticamente como beneficiárias da Tarifa Social.

VII – Para ter acesso ao benefício os usuários deverão estar com todas as contas anteriores quitadas ou com acordo para o pagamento de eventuais débitos devidamente formalizado com o prestador de serviços;

§ 3º - Os usuários dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário que fizerem jus à tarifa social, para dela se beneficiarem, deverão requerê-la junto a Entidade Reguladora, comprovando os requisitos dispostos acima.

Art. 42 – Fica instituída a tarifa comercial pequeno, os usuários que, mediante avaliação do prestador de serviços, realizada com base neste Regulamento e em instruções complementares da Agência Reguladora, atenda aos seguintes critérios:

a) área útil construída de até de 100 (cem) metros quadrados;

b) profissionais liberais

§ 8º - O usuário perderá o direito à tarifa comercial pequeno quando:

I - Não conseguir ou simplesmente deixar de comprovar as condições de enquadramento na tarifa comercial pequeno.

II - Forem constatadas fraudes de qualquer natureza na ligação de água ou esgoto ou no hidrômetro, sem prejuízos às demais sanções previstas neste Regulamento.

Art. 43 - As Entidades de Assistência Social terão direito a desconto de 50% sobre as tarifas da categoria comercial.

§ 1º - Serão consideradas Entidades de Assistência Social pessoas jurídicas sem fins lucrativos e que prestam serviços ou exercem atividades de:

I - Atendimento a criança e ao adolescente.

II - Abrigo para crianças e adolescentes.

III - Atendimento a pessoa portadora de deficiência.

IV - Atendimento ao idoso.

V - Atendimento a pessoa portadora de doença em geral: Santas Casas de Misericórdia, casas de saúde, ambulatórios e hospitais assistenciais e filantrópicos.

VI - Albergues.

VII - Comunidades terapêuticas – atendimento ao dependente químico.

VIII - Casa de apoio e/ou abrigo que oferece ao paciente, portador de doença em geral, continuidade de tratamento.

IX - Programas de alimentação cadastrados nos governos federal, estadual ou municipal.

§ 2º - Fará jus ao desconto de tarifas a entidade que:

I - Apresente as certificações e demais documentos de acordo com os procedimentos do prestador de serviços devidamente aprovados pela Agência de Regulação.

II - Obtenha aprovação para enquadramento como Entidade de Assistência Social ou Filantrópica, em processo de avaliação pelo prestador de serviços que deverá seguir as normas e procedimentos devidamente aprovados pela Agência de Regulação.

III - Esteja com todas as contas anteriores quitadas ou com acordo para o pagamento de eventuais débitos devidamente formalizado com prestador de serviços.

IV - Mantenha o pagamento dos consumos mensais em dia.

Art. 44 - Caberá ao usuário informar ao prestador de serviços a natureza da atividade a ser exercida nas economias que compõem a unidade usuária, para fins de faturamento, respondendo o usuário, na forma de lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

§ 1º - O prestador dos serviços deverá comunicar o usuário, no prazo mínimo de 15 dias antes da emissão da fatura na nova categoria quando, por sua iniciativa, reclassificar uma ou mais economias da unidade usuária dos serviços de água e esgoto.

§ 2º Nos casos de reclassificação incorreta por culpa do usuário, o prestador dos serviços deverá realizar os ajustes até 30 dias após a constatação do erro e antes da entrega da próxima fatura.

§ 3º Nos casos de reclassificação incorreta por culpa do prestador dos serviços este deverá ressarcir o usuário dos valores cobrados a maior, sendo vedado cobrar-lhe diferença paga a menor.

CAPÍTULO XI - PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 45 - Toda construção urbana habitada situada em via pública beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá interligar-se a rede pública, respeitadas as exigências técnicas do prestador de serviços.

Art. 46 - O pedido de ligação de água e/ou de esgoto é feito voluntariamente pelo interessado que, mediante contrato de adesão, torna-se usuário e assume, entre outras obrigações, a responsabilidade pelo pagamento das faturas em razão da utilização dos serviços fornecidos pela Concessionária.

Parágrafo único - No ato do pedido da ligação o interessado deverá obrigatoriamente:

a) Apresentar documento de identidade com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Identidade, etc...), se houver, o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física;

b) Para o caso de pessoa jurídica, além do documento de identificação o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

c) Apresentar documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação;

d) Celebrar os respectivos contratos de adesão ou de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

e) Fornecer informações referentes à natureza da atividade a ser desenvolvida na unidade usuária, bem como a finalidade da utilização da água.

Art. 47 - O prestador de serviços poderá condicionar a ligação à quitação ou renegociação de débitos relativos aos 12 (doze) meses anteriores do mesmo usuário, decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel.

Art. 48 - Para atender ao pedido de ligação o interessado deverá, caso tenha aprovado o orçamento apresentado pelo prestador de serviços, preparar as instalações internas de acordo com os padrões recomendados pelo prestador de serviços e efetuar o pagamento das despesas decorrentes.

Parágrafo único - O pagamento a que se refere o caput deverá ser realizado previamente à execução das obras ou serviços, salvo se o prestador de serviços negociar forma alternativa de pagamento, inclusive parcelado.

Art. 49 - Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de conta/inscrição.

Art. 50 - O interessado no ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto será orientado sobre o disposto neste Regulamento, cuja aceitação ficará caracterizada por ocasião da assinatura do contrato de adesão ou início da disponibilização dos serviços.

Parágrafo único - Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

Art. 51 - As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação somente serão executadas mediante autorização expressada autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

Art. 52 - As ligações de água e/ou de esgoto de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão efetuadas pelo prestador de serviços, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após autorização do órgão municipal competente.

Art. 53 - Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e/ou esgoto, mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

Art. 54 - O dimensionamento e as especificações das instalações prediais e do coletor predial deverão estar de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e do prestador de serviços.

Art. 55 - O pedido de ligação para abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, será atendido no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da constatação das providências tomadas pelo interessado, quando da realização da vistoria.

§ 1º - A vistoria, a ser realizada em até 3 (três) dias úteis contados da data do pedido, deverá verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário.

§ 2º - Ocorrendo reprovação na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, no prazo de 3 (três) dias úteis, o motivo da recusa e as providências corretivas necessárias.

§ 3º - Tomadas as devidas providências corretivas, o interessado deve solicitar nova vistoria ao prestador de serviços, que observará, novamente, os prazos previstos neste artigo.

§ 4º - Caso haja nova reprovação em decorrência da inobservância das recomendações do prestador, caberá ao interessado o pagamento das despesas decorrentes desta vistoria.

§ 5º - Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios ao prestador, este deverá apresentar ao usuário, em até 10 (dez) dias úteis da data do pedido de ligação, justificativa da demora e estimativa de um novo prazo para o atendimento de seu pedido.

§ 6º - Considera-se motivo alheio ao prestador, dentre outros, a demora da expedição de autorizações e licenças imprescindíveis à realização das intervenções necessárias à ligação por parte dos entes públicos responsáveis pela gestão do uso do solo, vias públicas e organização do trânsito, desde que cumpridas todas as exigências legais pelo prestador.

Art. 56 - O prestador de serviços terá 30 (trinta) dias corridos, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado o prazo para conclusão das obras de redes de abastecimento de água e/ou coletora destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira na viabilização do projeto, quando:

I - Não existir rede de distribuição e/ou rede coletora em frente ou na testada do imóvel a ser beneficiado;

II - A rede de abastecimento e/ou rede coletora necessitar de alterações ou ampliações.

Art. 57 - O interessado tem o prazo máximo de 30 (trinta) dias, após a data do recebimento das informações de que trata o artigo anterior, para manifestar ao prestador de serviços a sua decisão.

Parágrafo único - Findo o prazo de que trata o caput deste artigo, sem ter havido manifestação do interessado, o orçamento apresentado pela prestadora de serviços perderá a validade.

Art. 58 - Os pedidos de ligação em locais onde não existam redes de água e/ou esgoto serão atendidos nas seguintes condições:

I - No caso da extensão de rede requerida ser inferior a 15 metros (entre o final da rede e o eixo do futuro ramal que abastecerá o imóvel) a implantação da rede será feita pelo prestador de serviço sem nenhum ônus para o interessado;

II - O custo da implantação da rede que exceder aos 15 metros será de responsabilidade do interessado;

III - Os mesmos critérios serão aplicados no caso do pedido incluir mais de um imóvel sendo neste caso considerado como a extensão máxima de rede a ser custeada pelo prestador de serviço o resultado da multiplicação do numero de imóveis por 15 metros.

IV - O critério não se aplicará nos casos das redes estarem incluídas em Programas de Expansão do prestador de serviço.

Art. 59- Considera-se ligação temporária aquela que se destinar a canteiro de obras, obra em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

Art. 60 - No pedido de ligação temporária o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o provável consumo de água, que será posteriormente cobrado pelo volume medido por hidrômetro.

§ 1º - As ligações temporárias terão duração máxima de 6 (seis) meses, e poderão ser prorrogadas a critério do prestador de serviços, mediante solicitação do usuário.

§ 2º - As despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter temporário, bem como as relativas aos serviços de ligação e desligamento, correrão por conta do usuário.

§ 3º - O prestador de serviços poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou do esgotamento sanitário, declarados no ato da contratação, equivalentes a até 3 (três) meses, com base no consumo provável.

§ 4º - Caso ocorra pagamento antecipado com base em consumo provável ou estimado, e posteriormente venha a constatar cobrança a maior, comprovado através de medidor de consumo, a Concessionária deverá ressarcir o usuário através de crédito nas próximas faturas ou em espécie, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, caso não haja próximas faturas.

§ 5º - As ligações temporárias serão faturadas na categoria comercial.

Art. 61 - O interessado deverá juntar, ao pedido de ligação de água ou de coleta de esgoto, a planta ou croqui cotado das instalações temporárias e a devida licença emitida pelo órgão municipal competente.

Parágrafo único - É facultado ao prestador de serviço condicionar o atendimento ao pedido à capacidade do sistema de abastecimento de água ou esgotamento sanitário.

CAPÍTULO XII - CONTRATO DE ADESÃO E CONTRATOS ESPECIAIS

Art. 62 - A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual,responsabilizando quem solicitou os serviços pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, cabendo ao prestador dos serviços sua prestação em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários.

Art. 63 - A Concessionária deverá encaminhar ao usuário o contrato de adesão na data da formulação do pedido de ligação. Para os usuários que, na data do início de vigência deste Regulamento, já eram atendidos pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, o prestador de serviços deverá estabelecer prazo de entrega do contrato de acordo com cronograma a ser acordado com a Agência Reguladora.

Parágrafo único - O modelo do Contrato de Adesão, onde deverão constar os direitos e obrigações do usuário e do prestador de serviço, será proposto pela Concessionária e aprovado pela Agência Reguladora.

Art. 64 - É facultada a celebração de contrato especial de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário quando esse for considerado grande consumidor de água ou que seus esgotos tiverem características e volumes especiais para lançamento nos sistemas públicos de esgotamento sanitário.

§ 1º - Grandes consumidores são as economias, de qualquer categoria, que consomem mensalmente 300 (trezentos) metros cúbicos, ou mais, de água e/ ou de esgoto;

§ 2º - Esgoto com características especiais são todos aqueles que não se enquadram como esgoto doméstico, consideradas as disposições legais vigentes;

§ 3º - A caracterização de grandes consumidores e de esgotos especiais poderá ser alterada por acordo entre o prestador de serviço e a Agência Reguladora;

§ 4º - Não poderão ser celebrados contratos especiais de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário que prejudiquem os resultados financeiros do prestador de serviços. No processo decisório, as hipóteses a serem comparadas são: não atender o consumidor especial versus atendê-lo através de condições especiais, inclusive com tarifa diferenciada, se for o caso;

§ 5º - Uma via de todos os contratos especiais de abastecimento de água e/ ou contrato de esgotamento sanitário que atendam integralmente as disposições deste Regulamento deverá ser encaminhada à Agência Reguladora depois de sua formalização;

§ 6º - Contratos especiais de abastecimento de água e/ ou contrato de esgotamento sanitário que não se enquadrem nas disposições deste Regulamento deverão ser previamente autorizados pela Agência Reguladora.

Art. 65 - O contrato especial de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá conter cláusulas que digam respeito atender, no mínimo, os seguintes requisitos:

I - Identificação do ponto de entrega e/ou de coleta;

II - Previsão de volume de água fornecida e/ou de volume de esgoto coletado;

III - Nos casos em que haja demanda contratada, condições de revisão desta demanda;

IV - Data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ ou de esgotamento sanitário, e o prazo de vigência;

V - Padrão dos esgotos a serem coletados, quando for o caso;

VI - Critérios de rescisão.

§ 1º - Quando o prestador de serviços tiver que fazer investimento específico, o contrato deve dispor sobre as condições, formas e prazos que assegurem o

ressarcimento do ônus relativo ao referido investimento, bem como deverá elaborar cronograma para identificar a data provável do início da prestação dos serviços.

§ 2º - O prazo de vigência do contrato de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário deverá ser estabelecido considerando as necessidades e os requisitos das partes.

§ 3º - Não havendo disposições contratuais em contrário, o contrato será renovável automaticamente, salvo se uma das partes manifestar interesse no encerramento da relação contratual com no mínimo 2 (dois) meses de antecedência da data de término prevista para o contrato.

Art. 66 - O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

I - Por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de abastecimento, de uso do sistema e de adesão, conforme o caso;

II - Por ação do prestador de serviços após 3 (três) meses de supressão da ligação.

§ 1º - O prestador poderá condicionar o encerramento da relação contratual à quitação de débitos pelo usuário.

§ 2º - Faculta-se ao prestador, alternativamente às vias ordinárias de cobrança, a renegociação, inclusive o parcelamento, dos débitos remanescentes por meio de instrumento contratual específico, podendo fazê-lo por intermédio de instituições creditícias.

CAPÍTULO XIII - HIDROMETRAÇÃO

Art. 67 - O consumo das unidades usuárias será medido por hidrômetro instalado a expensas do prestador de serviços.

§ 1º - O consumo não será medido quando houver impedimentos técnicos para a instalação do hidrômetro. O prestador de serviços deverá manter controle específico sobre esses casos e tomar as providências necessárias para que tais impedimentos sejam removidos;

§ 2º - A critério e às custas do interessado (prestador ou usuário), poderão ser instalados, nas unidades usuárias, medidores para o controle do volume de esgotos.

§ 3º - Todos os medidores, de água ou esgoto, serão calibrados e devem ter sua produção certificada pelo INMETRO ou outra entidade pública por ele delegada.

Art. 68 - Os medidores e demais peças necessárias à calibração de volume serão instalados de acordo com os padrões técnicos recomendados pelo prestador de serviços.

§ 1º - É facultado ao prestador de serviços redimensionar, remanejar ou substituir os medidores das ligações, quando constatada a necessidade técnica, mediante aviso aos usuários com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, onde conste a justificativa para a ação pretendida.

§ 2º - Somente o prestador de serviços ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o medidor, bem como indicar novos locais de instalação.

§ 3º - A substituição do medidor decorrente do desgaste normal de seus mecanismos será executada pelo prestador de serviços, sempre que necessário, sem ônus para o usuário, mediante aviso com antecedência de 5 (cinco) dias úteis.

§ 4º - A substituição do medidor decorrente da violação ou danificação de seus mecanismos de medição será executada pelo prestador de serviços, com ônus financeiros para o usuário sem prejuízo, no entanto, da aplicação penalidades previstas neste regulamento e na legislação vigente.

Art. 69 - Os medidores instalados nas unidades usuária deverão ter o lacre do órgão oficial competente INMETRO que o acompanha desde o fornecimento pelo fabricante.

Parágrafo único - O usuário, assim que constatar rompimento ou violação do lacre deverá informar o prestador de serviço, sob pena de ser responsabilizado nos termos do contrato de adesão.

Art. 70 - O usuário assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços o livre acesso à ligação de água e ao ponto de coleta de esgotos.

Art. 71 O usuário poderá solicitar aferições dos medidores ao prestador de serviços.

§ 1º - A calibração será sem custos para o usuário nas seguintes situações:

I - Até 1 (uma) verificação a cada 3 (três) anos; ou

II - Independente do intervalo de tempo da verificação anterior, quando na análise constatar erro no medidor.

§ 2º - O prestador de serviços deverá informar, com antecedência mínima de 3 (três) dia úteis, a data fixada para a realização da calibração, de modo a possibilitar ao usuário o acompanhamento do serviço, bem como os custos a serem eventualmente suportados pelo usuário.

§ 3º - Quando não for possível a calibração no local da unidade usuária, o prestador de serviços deverá acondicionar o medidor em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada para o transporte até o laboratório de teste, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao usuário, devendo ainda informá-lo da data e do local fixados para a realização da calibração, para seu acompanhamento.

§ 4º - O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário o laudo técnico da calibração, informando, de forma compreensível e de fácil entendimento, as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de calibração junto ao órgão metrológico oficial.

§ 5º - Caso o usuário opte por solicitar nova calibração junto a órgão metrológico oficial, os custos decorrentes serão arcados pelo usuário.

§ 6º - Serão considerados em funcionamento normal os medidores que atenderem a legislação metrológica vigente na data da calibração.

Art. 72 - O usuário será responsável pela guarda do medidor.

CAPÍTULO XIV - VOLUME DE ESGOTO

Art. 73 - A determinação do volume de esgoto incidirá somente sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário.

§ 1º - Considerar-se-á volume de esgoto coletado:

I - O correspondente ao volume de água consumido, real ou estimado pelo prestador de serviço, considerando:

a) O abastecimento de água pelo prestador de serviços;

b) O abastecimento por meio de fonte alternativa de água por parte do usuário;

c) A utilização de água como insumo em processos produtivos.

II - O apurado em medidor do volume de esgoto coletado instalado na unidade usuária.

§ 2º - No caso das alíneas b e c do inciso I, os critérios de medição ou estimativa para determinação do volume de esgoto faturado observarão as regras gerais propostas pelo prestador de serviços e homologadas pela Agência Reguladora.

§ 3º - Quando o usuário utiliza fonte alternativa de abastecimento de água, é facultado ao prestador de serviço, para fins de estimativa do volume de esgotos produzidos, instalar hidrômetro, para fins de medição do consumo de água.

§ 4º - Na hipótese do parágrafo anterior, o usuário fica obrigado a franquear ao prestador acesso à unidade usuária e suas instalações para instalação do hidrômetro e posteriores leituras.

CAPÍTULO XV - FATURAMENTO E PAGAMENTO

Art. 74 - O prestador de serviços deve efetuar as leituras em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, limitado no máximo em 32 dias e no mínimo em 28 dias, de acordo com o calendário, situações especiais e cronogramas de atividades, informados à Agência Reguladora.

§ 1º - A fração de faturamento correspondente ao serviço básico não será computada na primeira fatura de serviços cujo período de faturamento for inferior a 15 (quinze) dias.

§ 2º - Em situações especiais e com prévio conhecimento e autorização da Agência Reguladora o intervalo entre leituras poderá ser superior a 32 dias, observado o art. 64º.

§ 3º - Em casos excepcionais, tais como necessidade de remanejamento de rotas de leitura, ou reprogramação do calendário, as leituras poderão ocorrer em intervalos variando de no mínimo 20 (vinte) dias e no máximo 50 dias, devendo o prestador de serviços obter prévia aprovação da Agência Reguladora e comunicar por escrito aos usuários, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento.

Art. 75 - Nas ligações com hidrômetros, o volume consumido será o apurado por leitura no medidor, obtido pela diferença entre a leitura atual realizada e a anterior.

§ 1º - Na impossibilidade da realização da leitura em decorrência de anormalidade no medidor ou impedimento de acesso, a apuração do consumo observará, na ordem, os seguintes critérios:

I - Média aritmética dos consumos faturados nos últimos 6 (seis) meses com medição normal;

II - Volume equivalente ao consumo mínimo, quando a média for menor que o consumo mínimo de faturamento da categoria estabelecido no art. 65.

§ 2º - A partir da segunda ocorrência de impossibilidade de realização leitura prevista no parágrafo anterior fica o prestador de serviços obrigado a comunicar o usuário, por escrito, a necessidade de permitir o acesso ao medidor e da possibilidade da suspensão do fornecimento dos serviços de água e esgoto.

§ 3º - Após o quarto ciclo consecutivo de faturamento efetuado, caso o prestador de serviço não tenha interrompido os serviços, o faturamento deverá ser com base no

consumo mínimo, sem a possibilidade de compensação futura de eventual saldo positivo entre os valores medidos e faturados.

§ 4º - Caso a falta de leitura do medidor acontecer em decorrência de impedimento provocado pelo usuário, este não terá direito à compensação por eventual saldo negativo entre os valores medidos e faturados.

§ 5º - Durante os três ciclos subseqüentes de faturamento, havendo possibilidade de se obter a leitura, no faturamento seguinte deverá ocorrer os acertos em razão do período em que ficou sem a efetiva leitura.

Art. 76 - O prestador de serviços efetuará o faturamento com periodicidade mensal, observado o disposto no art. 63.

§ 1º - Nos casos excepcionais em que a leitura ultrapassar o período de 32 (trinta e dois) dias o faturamento será proporcional ao número de dias do mês de referência.

§ 2º - Na hipótese do parágrafo anterior, a diferença poderá ser compensada no mês seguinte, desde que o respectivo faturamento, incluindo a compensação, corresponda a até 32 (trinta e dois) dias.

§ 3º - O disposto no § 2º deste artigo não se aplica nos casos previstos no § 2º do art. 63.

§ 4º - O prestador de serviços deverá informar na fatura a data prevista para a realização da próxima leitura.

§ 5º - No caso de pedido de desligamento, o consumo final poderá ser estimado proporcionalmente ao número de dias decorridos do ciclo compreendido entre as datas de leituras e do pedido de desligamento, com base na média mensal dos últimos 6 (seis) ciclos de faturamento.

§ 6º - O prestador de serviços deverá elaborar e manter atualizado o cronograma das datas para a leitura dos medidores, da entrega e vencimento da fatura mensal.

§ 7º - Qualquer modificação das datas fixadas para a leitura dos medidores e para a apresentação da fatura deverá ser previamente comunicada ao usuário, no prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis de antecedência em relação à data prevista para a modificação, esclarecendo-se a forma pela qual se dará a cobrança das diferenças dos valores decorrentes da modificação das datas de leitura.

Art. 77 - Para fins de faturamento, as demandas mínimas de consumo correspondentes às economias não hidrometradas e as cadastradas de acordo como estabelecido no art. 25 serão:

a) Residencial Social – 10 m3

b) Residencial – 10 m3

c) Comercial Pequeno – 10 m3

d) Comercial – 20 m3

e) Industrial – 30 m3

f) Pública – 15 m3

Art. 78 - Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia dotados de um único medidor, a divisão do consumo entre as economias poderá ser disciplinado e realizado pelo condomínio ou grupo de pessoas responsáveis pelos imóveis.

Art. 79 - Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos ou deixado de faturar, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I - No caso de faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar do usuário;

II - No caso de faturamento a maior: providenciar a devolução, ao usuário, dos valores recebidos indevidamente.

§ 1º - O estabelecido deste artigo não será aplicado na hipótese de engano justificável, não decorrente de dolo ou culpa do prestador de serviços.

§ 2º - Caso a devolução já disponibilizada pelo prestador não seja viabilizada por ação ou omissão do usuário em até 90 (noventa) dias, caberá ao prestador efetuar a compensação nas faturas subseqüentes.

Art. 80 - Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, quanto:

I - À irregularidade constatada;

II - À memória descritiva dos cálculos do valor apurado;

III - Aos elementos de apuração da irregularidade;

IV - Aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

V - À tarifa utilizada.

Parágrafo único - Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o usuário poderá apresentar recurso junto ao prestador de serviços, no prazo de 15 (quinze) dias a partir da comunicação.

Art. 81 - Nos casos de alta de consumo devido a vazamentos nas instalações internas do imóvel, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 6 (seis) faturamentos anteriores ao vazamento.

§ 1º - O prestador de serviços poderá realizar inspeção no imóvel, em dia previamente agendado com o usuário, para constatação e comprovação do vazamento e do devido reparo.

§ 2º - O usuário perderá o direito ao disposto no caput se no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da ciência das medidas necessárias, não forem tomadas as providências corretivas.

Art. 82 - O prestador de serviços poderá cobrar pelos serviços complementares especificados na “Tabela de Preços e Prazos de Execução de Serviços Complementares”.

§ 1º - A cobrança dos serviços complementares, previstos neste artigo, efetivamente realizados, poderá ser feita na própria fatura mensal de água e esgoto ou em documento específico de arrecadação, de acordo com a opção do usuário.

§ 2º - O prestador de serviços poderá propor alterações na “Tabela de Preços e Prazos de Execução de Serviços Complementares” que terão que ser previamente homologadas pela Agência Reguladora. Depois de homologada deverá ser divulgada na página da Internet e nos postos de atendimento ao usuário.

CAPÍTULO XVI - FATURAS E PAGAMENTOS

Art. 83 - As faturas mensais correspondentes ao serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário compreendem:

a) valor do serviço básico para a categoria em uso;

b) valor do volume medido ou estimado de água para a categoria em uso;

c) valor do volume medido ou estimado de esgoto para a categoria em uso;

d) valores de serviços diversos, sanções, parcelamento e receitas recuperadas.

§ 1º - É vedado qualquer tipo de isenção de pagamento das tarifas de água e esgoto, sendo obrigatório o prestador de serviços cobrar as faturas de todos os consumidores que receberem quaisquer dos serviços prestados pela concessionária, e envidar todos os esforços no sentido de efetivamente receber os pagamentos, devendo manter

rigoroso controle das cobranças e dos recebimentos e da interrupção do fornecimento dos serviços, quando for o caso.

§ 2º - As faturas serão apresentadas ao usuário, em intervalos regulares, de acordo com o calendário informado pelo prestador de serviços.

§ 3º - Desde que autorizado pelo usuário, a fatura poderá ser disponibilizada ao usuário por meio eletrônico.

§ 4º - Nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento, o prestador de serviços emitirá segunda via da fatura sem ônus para o usuário.

Art. 84 - Quando houver alta de consumo, o prestador de serviços alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária ou que evite desperdícios.

Art. 85 - A fatura deverá ser entregue no endereço da unidade usuária.

Parágrafo único - Por opção do usuário, a fatura poderá ser enviada a outro endereço por ele indicado, sendo facultada ao prestador do serviço a cobrança por esta comodidade.

Art. 86 - Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva entrega na unidade usuária serão os seguintes:

I - 15 (quinze) dias para as unidades usuárias de todas as categorias, ressalvada a mencionada no inciso II;

II - 15 (quinze) dias para a categoria Pública; e

III - 2 (dois) dias nos casos de desligamento a pedido do usuário, exceto para as unidades usuárias a que se refere o inciso anterior.

Parágrafo único - Na contagem do prazo exclui o dia da apresentação e inclui o do vencimento.

Art. 87 - A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I - Nome do usuário;

II - Número ou código de referência do usuário;

III - Categoria de uso da unidade usuária;

IV - Quantidade de economias por categoria;

V - Endereço da unidade usuária;

VI - Tipo de ligação (água, esgoto ou água e esgoto);

VII - Número ou identificação do medidor e do lacre;

VIII - Leituras, anterior e atual, do medidor;

IX - Volume medido, faturado ou estimado do esgoto coletado;

X - Data da leitura anterior e atual e previsão da próxima leitura;

XI - Data de apresentação e de vencimento da fatura;

XII - Consumo de água do mês correspondente à fatura;

XIII - Histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) faturamentos anteriores ao mês da fatura apresentada, bem como a média atualizada;

XIV - Tabela com os valores das tarifas de água em vigor e demonstração em separado dos valores a serem pagos pelos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XV - Valor total a pagar e data do vencimento da fatura;XVI - Descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XVII - Multa e juros por atraso de pagamento;

XVIII - Os números dos telefones, os endereços e os endereços eletrônicos do prestador de serviço e da Agência Reguladora.

XIX - Endereço e horário de funcionamento da agência de atendimento ao usuário;

XX - Informação sobre a qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência;

XXI - Identificação de faturas vencidas e não pagas até a data de emissão da fatura atual;

XXII - Aviso sobre a constatação de alta de consumo;

XXIII - Fator de poluição que está sendo cobrado sobre o efluente lançado na rede, pela respectiva unidade usuária, quando houver.

Art. 88 - O prestador de serviços poderá incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, como eventual demonstrativo da composição dos valores dos serviços, ou ainda, campanhas e eventos institucionais de interesse público, de educação

ambiental e sanitária, sendo vedada a veiculação de propagandas político-partidárias ou religiosas.

Art. 89 - O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

Art. 90- As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento).

§ 1º - O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais débitos anteriores.

§ 2º - No caso de não quitação da fatura, o aviso do débito pendente deverá constar da fatura subsequente.

§ 3º - O prestador não poderá efetuar medidas de execução de cobrança que estiver sob análise da Agência Reguladora.

I - A Agência informará ao prestador de serviço sobre o recurso protocolado e respectiva data do protocolo.

§ 4º - Caso o contrato especial de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário estabeleça condições diversas, prevalecem às condições pactuadas entre as partes.

Art. 91 - O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, devendo a referida devolução ocorrer obrigatoriamente até o próximo faturamento, mediante escolha do usuário sobre a forma de devolução.

§ 1º - Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

§ 2º - Caso o usuário tenha informado o pagamento em duplicidade ao prestador, este deverá efetuar a devolução no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da informação do usuário, a menos que este manifeste preferência pela inserção do crédito na fatura seguinte.

Art. 92 - Nos imóveis ligados clandestinamente às redes públicas, quando não puder ser verificado o início da irregularidade a cobrança poderá ser retroativa no período máximo de 12 (doze) meses.

§ 1º - O prestador de serviços poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e execução do débito decorrente da situação escrita no caput deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento

integral do débito, ressalvando-se a comprovação pelo usuário do tempo em que é o responsável pela unidade usuária, eximindo-se total ou parcialmente do débito.

§ 2º - Após a constatação da ligação clandestina, o fornecimento de água será interrompido, cabendo ao usuário, após a quitação ou renegociação do débito, solicitar o seu restabelecimento.

Art. 93 - O prestador de serviços poderá renegociar inclusive parcelar, os valores das faturas, vencidas ou a vencer, segundo critérios estabelecidos em suas normas internas.

Art. 94 - O faturamento com base no consumo mínimo ocorrerá exclusivamente quando a economia não for hidrometrada ou cadastrada nos termos do artigo 25 deste Regulamento.

Art. 95 - O prestador pode condicionar a contratação de fornecimentos especiais ou de outros serviços à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário.

Art. 96 - O prestador deverá emitir em cada ano o recibo de quitação ou atestado de existência de débitos pendentes relativos aos serviços prestados ao usuário no exercício anterior.

§ 1º - O prazo máximo para atendimento ao caput deste artigo não será superior a seis meses, podendo ser inferior se estabelecido na legislação vigente ou por acordo com entre o prestador de serviço e a Agência Reguladora.

§ 2º - O atestado a que se refere o caput também poderá ser solicitado a qualquer momento pelo usuário, devendo ser emitido pelo prestador em até 7 (sete) dias úteis, sendo facultada ao prestador de serviço, neste caso, a cobrança pelo serviço.

§ 3º - O recibo de quitação e o atestado mencionados neste artigo poderão ser emitidos por meio eletrônico se autorizado pelo usuário.

CAPÍTULO XVII - INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO E DE ESGOTAMENTO

Art. 97 - O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo nos seguintes casos:

I - Manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do prestador, pelo usuário;

II - Solicitação do usuário.

III - Situação de emergência que ofereça risco iminente à segurança de pessoas e bens;

IV - Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas de distribuição de água a cargo do prestador de serviços;

Parágrafo único - Na hipótese do inciso IV, exceto nos casos de emergência, as interrupções programadas deverão ser amplamente divulgadas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

Art. 98 - O prestador de serviços, mediante aviso prévio ao usuário, poderá interromper a prestação dos serviços de abastecimento de água, nos seguintes casos:

I - Por inadimplemento do usuário do pagamento das tarifas;

II - Por impedimento, pelo usuário, de instalação ou acesso ao medidor.

III - Quando não for solicitada a ligação definitiva depois de concluída a obra atendida por ligação temporária, sem que haja pedido de prorrogação.

IV – Quando permanecerem mesmo após notificação do prestador de serviço, as irregularidades previstas no artigo 18 deste Regulamento.

§ 1º - Nas hipóteses dos incisos deste artigo o aviso prévio deverá ser emitido e com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a interrupção dos serviços.

§ 2º - O prestador deverá informar ao usuário o motivo gerador da interrupção e, quando pertinente, indicar as faturas que caracterizaram a inadimplência.

Art. 99 - O prestador poderá interromper a prestação dos serviços de esgotamento sanitário no caso de deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária ou nos padrões do esgoto coletado que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens.

Parágrafo único - No caso do caput deste artigo, o prestador deverá comunicar o ocorrido aos órgãos ambientais e de saúde pública, bem como à Agência Reguladora, apontando as causas que justificaram a interrupção dos serviços.

Art. 100 - O aviso prévio sobre a interrupção dos serviços, para efeito dos art. 97 e 98, deve ser enviado por correspondência específica, encartada ou não à fatura, assegurada a informação ostensiva e com caracteres destacados, e conter:

I - O fundamento para a interrupção;

II - A semana da interrupção;

III - As providências que poderão ser tomadas pelo usuário para evitar a interrupção ou para obter posteriormente o restabelecimento dos serviços;

IV - O canal de contato com o prestador para esclarecimento de eventuais dúvidas do usuário.

§ 1º - O aviso prévio e as notificações formais devem ser escritos de forma compreensível e de fácil entendimento.

§ 2º - O prestador deverá dispor de mecanismos que facilitem a comunicação imediata do pagamento da fatura em atraso, de forma a evitar a interrupção dos serviços.

Art. 101 - Será considerada interrupção indevida aquela que não estiver amparada neste Regulamento.

Parágrafo único - Constatado que a suspensão do abastecimento de água e/ ou a interrupção à coleta de esgoto foi indevida, o prestador de serviços ficará obrigado a efetuar o restabelecimento, no prazo máximo de 6 (seis) horas a partir da reclamação do usuário, sem ônus para o mesmo.

Art. 102 - A interrupção ou a restrição dos serviços a usuário caracterizado como estabelecimento de saúde, instituição educacional ou de internação coletiva, público ou privado, será precedida de aviso prévio emitido com antecedência mínima de 60(sessenta) dias da data prevista para a interrupção dos serviços.

Parágrafo único - Serão consideradas instituições de internação coletiva aquelas que possuam caráter público ou social, administradas por entidades públicas ou privadas, tais como:

I - Asilos;

II - Orfanatos;

III - Cadeias e penitenciárias;

IV - Unidades de aplicação de medidas sócio-educativas;

V - Albergues de assistência social.

Art. 103 - Os ramais de água ou esgoto poderão ser suprimidos pelas seguintes razões:

I - Por interesse do usuário, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos e na legislação pertinente;

II - Por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:

a) Corte do fornecimento por mais de 90 (noventa) dias;

b) Desapropriação do imóvel;

c) Fusão de ramais prediais.

Parágrafo único - No caso de supressão do ramal de esgoto não residencial, por pedido do usuário, este deverá vir acompanhado da concordância dos órgãos de saúde pública e do meio ambiente.

Art. 104 - Fica vedado ao prestador interromper a prestação dos serviços aos sábados, domingos, feriados (nacionais, estaduais e municipais) e suas vésperas. Parágrafo único - Não se aplica à condição do caput deste artigo a interrupção dos serviços nos casos de irregularidades constatadas e identificadas nas instalações.

CAPÍTULO XVIII - RELIGAÇÃO E RESTABELECIMENTO

Art. 105 - Os procedimentos de religação e restabelecimento são caracterizados pela retomada dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário pelo prestador de serviços.

Art. 106 - Resolvido o motivo da interrupção, inclusive, quando for o caso, mediante pagamento ou renegociação dos débitos, multas, juros e atualização, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

Parágrafo único - A retomada dos serviços não poderá ser negada pelo prestador com base em fato superveniente ao motivo que fundamentou a primeira interrupção.

Art. 107 - Salvo se existirem obstáculos de ordem técnica, o prestador de serviços deverá disponibilizar aos usuários procedimento de religação e restabelecimento de urgência, caracterizado pelo prazo de 6 (seis) horas entre o pedido e o atendimento.

Parágrafo único - O prestador de serviços deverá informar aos usuários os valores e os prazos relativos às religações normais e as de urgência.

CAPÍTULO XIX - INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 108 - Constituem infrações passíveis de aplicação de penalidades as previstas neste Regulamento e no Contrato de Adesão e a prática pelo usuário de qualquer das seguintes ações ou omissões:

I - Qualquer intervenção nos equipamentos e/ou nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de responsabilidade do prestador, inclusive ligação clandestina;

II - Violação, manipulação ou retirada de medidor ou lacre;

III - Interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com fonte alternativa de água;

IV - Lançamento de esgoto na rede coletora, proveniente de fonte alternativa de água, sem aviso prévio ao prestador de serviços;

V - Utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel, que não esteja cadastrado como outra economia;

VI - Uso de dispositivos no ramal e/ou no cavalete que estejam fora da especificação do padrão da ligação ou da instalação predial que interfiram no medidor e/ou no abastecimento público de água;

VII - Lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;

VIII - Lançamento de esgotos na rede coletora que não atendam aos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços ou na legislação pertinente;

IX - Impedimento injustificado ao acesso ou instalação, troca ou manutenção de medidor, à realização de leitura e/ou inspeções por empregados do prestador de serviços ou seu preposto após comunicação prévia pelo prestador;

X - Qualquer intervenção no ponto de abastecimento de água (cavalete) e de coleta de esgoto (caixa de inspeção) após a aprovação do pedido de ligação.

Parágrafo único - É dever, do usuário, comunicar o prestador de serviços quando verificar a existência de irregularidade na ligação de água e/ou de esgoto.

Art. 109 - Além de outras medidas previstas neste Regulamento, o cometimento de qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador, nos termos estabelecidos no contrato de prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

§ 1º - A multa será o maior dentre os seguintes valores:

I - 10% do valor do ressarcimento devido; ou

II - Valor mínimo por infração, equivalente a:

a) 10% do valor da fatura seguinte à cessação da irregularidade, no caso das infrações previstas nos incisos III, IV, VII, IX do artigo anterior;

b) 20% do valor da fatura seguinte à cessação da irregularidade, no caso das infrações previstas nos incisos I, II, V, VI, VIII e X do artigo anterior.

§ 2º - O cálculo do ressarcimento retroagirá à, no máximo, 12 (doze) meses da constatação da irregularidade.

Art. 110 - Nos imóveis ligados clandestinamente às redes públicas, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, será observado o disposto no art.81.

Art. 111 - Verificada pelo prestador de serviços a ocorrência de faturamento a menor ou inexistência de faturamento decorrente de evidências de emprego de artifício ou qualquer outro meio irregular por parte do usuário ou de não usuário, o prestador adotará os seguintes procedimentos:

I - Lavratura da ocorrência em formulário próprio com as seguintes informações:

a) Identificação do usuário;

b) Endereço da unidade usuária;

c) Tipo de ligação;

d) Número de conta da unidade usuária;

e) Atividade desenvolvida;

f) Tipo de medição;

g) Identificação e leitura do medidor;

h) Selos e/ou lacres encontrados;

i) Descrição detalhada e em linguagem clara do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com indicação da data e hora da constatação, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;

j) Assinatura do usuário ou, na sua ausência, da pessoa presente na unidade usuária e sua respectiva identificação;

k) Identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do prestador de serviços; e

l) Data e hora da lavratura do termo.

II - Uma via do documento da lavratura da ocorrência será entregue ao usuário e deve conter informações que lhe possibilite solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso junto ao prestador de serviços e à Agência Reguladora.

III - Caso haja recusa no recebimento ou assinatura do termo, o fato será certificado no verso do documento, que será remetido posteriormente pelo correio ao responsável pela unidade usuária, mediante aviso de recebimento.

IV - Efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência junto à autoridade policial e requerer os serviços de perícia técnica do órgão responsável,vinculado à segurança pública ou do órgão metrológico oficial para a verificação do medidor.

V - Proceder à revisão do faturamento por meio de um dos seguintes critérios:

m) Aplicação de fator de correção determinado a partir da avaliação técnica das causas da irregularidade gerada pelo emprego de procedimentos irregulares;

n) Identificação da média de consumo dos últimos 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade;

o) Utilização da média de consumo dos 3 (três) ciclos de faturamento seguintes à regularização;

p) Estimativa com base nas instalações e área da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas.

VI - Efetuar, quando pertinente, a retirada do medidor, na presença do usuário ou de seu representante ou, na ausência deles, de 2 (duas) testemunhas sem vínculo com o prestador de serviços, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

§ 1º - Na hipótese do inciso VI o prestador ou o usuário poderão requerer a presença de autoridade policial para que o medidor seja retirado.

§ 2º - Sempre que a irregularidade for visível, relacionada às tubulações, medidor ou fonte própria de abastecimento, o prestador deverá registrar o fato por meio de fotografia que tenha alguma forma que caracterização e comprovação da data da constatação da irregularidade.

§ 3º - Na ausência do usuário ou de outra pessoa capaz residente na unidade usuária para assinatura do termo, o fato será certificado, adotando-se o procedimento previsto no inciso III deste artigo.

Art. 112 - Nos casos das irregularidades tratadas nos artigos acima, é assegurado ao usuário o direito de recorrer ao prestador de serviços, no prazo de 15 (quinze)dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do Termo de Ocorrência de Irregularidade.

§ 1º - Durante a apreciação do recurso pelo prestador ou pela Agência Reguladora não haverá suspensão da prestação do serviço em função da matéria sob apreciação.

CAPÍTULO XX - CADASTRO COMERCIAL E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 113 - O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro comercial relativo aos usuários, no qual conste, obrigatoriamente, em cada um deles, no mínimo, as seguintes informações:

I - Identificação do usuário:

a) Nome completo;

b) Número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento de identificação;

c) Número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física - CPF, quando houver;

d) Meio de contato com o usuário, tais como telefone fixo, celular ou endereço eletrônico;

e) Código ou registro de referência do usuário. II - Código ou registro da unidade usuária;

III - Endereço da unidade usuária, considerando o logradouro, número do imóvel, complemento e o CEP, de acordo com o Cadastro Nacional de Endereços do IBGE, e, quando houver, o número do registro no cadastro imobiliário municipal;

IV - Tipo de ligação (água e esgoto, só água ou só esgoto);

V - Número de economias e respectivas categorias ou subcategoria;

VI - Ramo de atividade para os casos de comércio ou indústria;

VII - Data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

VIII - Histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos;

IX - Número ou identificação do medidor e do lacre instalado e sua respectiva atualização.

§ 1º - Caberá ao usuário informar o prestador sobre as situações supervenientes que importarem em alteração de seu cadastro, respondendo, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

§ 2º - No caso do cadastramento previsto no art. 25 as informações necessárias se restringirão ao especificado nos incisos II a V.

Art. 114 - O prestador de serviços, ao receber sugestões, solicitações e reclamações dos usuários, deverá preferencialmente fornecer resposta de imediato, e quando não for possível, de acordo com os prazos e condições estabelecidos nos contratos e nas deliberações da Agência Reguladora.

§ 1º - O prestador de serviços deverá prestar todas as informações de interesse do usuário referentes à prestação do serviço.

§ 2º - O atendimento deverá ser prestado por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

Art. 115 - O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades da população, acessível a todos os seus usuários e que possibilite, de forma organizada e com controle, o recebimento e a solução de suas solicitações e reclamações.

Art. 116 - O prestador deverá possuir Agência de Atendimento presencial,devidamente estruturada para atender de maneira satisfatória a demanda dos usuários.

I - O horário de atendimento presencial ao público nas agências será de, no mínimo, 30 horas por semana e, no mínimo, 6 horas por dia.

Parágrafo único - Os usuários e não usuários terão à sua disposição para consulta, nos escritórios e agências de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, os seguintes materiais:

I - Exemplar do Código de Defesa do Consumidor;

II - Cópia de Portaria do Ministério da Saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade da água;

III - Cópia do presente Regulamento;

IV - Tabelas dos valores tarifários;

V - Formulário ou sistema eletrônico com livre acesso que possibilite a manifestação por escrito dos usuários e não usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, oferecer número de protocolo para acompanhamento pelo usuário e/ou

solicitante e observar o prazo de 15 (quinze) dias, prorrogáveis mediante justificativa por igual período, para resposta.

Art. 117 - O prestador de serviços deverá dispor aos usuários o atendimento por telefone, para registro das reclamações operacionais e emergenciais, durante 24(vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio.

§ 1º - As ligações para o sistema de atendimento de que trata este artigo deverão ser gratuitas.

§ 2º - O número do protocolo de atendimento será fornecido no início da ligação, podendo ser informado ao final caso o usuário manifeste-se por esta opção.

§ 3º - O tempo para atendimento inicial da ligação ou espera, em caso de transferências, não será superior a 2 (dois) minutos.

§ 4º - No caso de eventos não programados que afetem elevado número de usuários o tempo para atendimento poderá ser de até 3 minutos, devendo o prestador comunicar a Agência Reguladora e manter o registro destas ocorrências e seus impactos na estrutura do atendimento.

Art. 118 - O prestador deverá possuir página na Internet para acesso aos usuários, onde deverá disponibilizar, obrigatoriamente:

I - Endereço das agências de atendimento presencial;

II - Tabelas dos valores tarifários;

III - Indicação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;

IV - Tabela de serviços, prazos e, quando for o caso, preços;

V - Obtenção de segunda via de fatura por meio eletrônico;

VI - Formulário para encaminhamento de solicitação de serviços;

VII - Formulário para encaminhamento de pedido de débito automático da fatura em conta do usuário; VIII - Modelo de contrato de adesão.

Art. 119 - O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário ou ao solicitante, no prazo de 15 (quinze) dias, sobre as providências adotadas para solução das reclamações ou solicitações recebidas.

§ 1º - Quando da formulação da solicitação ou reclamação, o prestador de serviços deverá informar ao usuário e/ou solicitante o respectivo número do protocolo de atendimento, por meio do qual o usuário ou solicitante poderá acompanhar o encaminhamento de sua demanda.

§ 2º - O prestador de serviços deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários e/ou solicitante, com anotação da data e do motivo, por no mínimo 5 (cinco) anos.

Art. 120 - Os tempos de atendimento às demandas apresentadas pelos usuários e ou solicitantes serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a apresentação da solicitação ou reclamação e a sua solução.

Art. 121 - O prestador de serviços disponibilizará para consulta, material informativo e educativo sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, a utilização da água fornecida, o uso adequado das instalações sanitárias e os direitos e deveres dos usuários, bem como outras orientações que entender necessárias.

CAPÍTULO XXI - RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA

Art. 122 - O prestador de serviços é responsável pela prestação de serviços adequados a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos, nos termos dos contratos firmados e deste Regulamento.

Parágrafo único - Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivo de manutenção ou de ampliação do sistema, nos termos dos incisos IV do art. 85.

Art. 123 - Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário o prestador de serviços assegurará aos usuários, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido.

§ 1º - O ressarcimento, quando couber, deverá ser pago no prazo de até 60 (sessenta) dias, a contar da data da solicitação do usuário.

§ 2º - O usuário deverá apresentar seu pedido de ressarcimento respeitando os prazos previstos na legislação específica.

§ 3º - O pedido de ressarcimento deverá conter a indicação do evento que causou os danos e a demonstração dos prejuízos arcados pelo usuário.

§ 4º - Em face da demonstração de danos causados em função do serviço prestado, o prestador deverá:

I - Executar os serviços, obras, aquisições e outras intervenções necessárias à reversão do dano;

II - Reembolsar o usuário por eventuais seus prejuízos, mediante comprovação das despesas por ele incorridas.

CAPÍTULO XXII - RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS

Art. 124 - São de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas após ponto de entrega de água e antes do ponto de coleta de esgoto.

§ 1º - Não será responsabilidade do prestador de serviços, ainda que tenha procedido a inspeção, os danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou de sua má utilização.

§ 2º - O prestador de serviços comunicará por escrito e de forma específica, a necessidade do usuário proceder às respectivas correções, quando constatar deficiência nas instalações internas da unidade usuária.

Art. 125 - O usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia da unidade de medição e controle (UMC) e outros dispositivos do prestador de serviços, de acordo com suas normas.

Art. 126 - O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pelo prestador de serviços, a ocorrência dos seguintes fatos:

I - Declaração comprovadamente falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da água fornecida; ou

II - Omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

III - O prestador deverá comunicar à Agência Reguladora e aos órgãos ambientais competentes quando identificados:

a) Lançamento de esgotos na rede de águas pluviais pelo usuário;

b) Lançamento de águas pluviais na rede pública de esgoto pelo usuário.

CAPÍTULO XXIII - DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

Art. 127 – A CONCESSIONÁRIA está autorizada a cobrar TARIFAS dos USUÁRIOS pela realização exclusiva de SERVIÇOS COMPLEMENTARES, conforme Tabela de Preços, constante do Contrato de Concessão.

CAPÍTULO XXIV - PRAZOS PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

Art. 128 - O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução dos serviços complementares solicitados ou disponibilizados que são cobrados dos usuários.

Parágrafo único - Os prazos para a execução dos serviços complementares referidos no caput deste artigo deverão constar da "Tabela de Preços e Prazos de Execução de Serviços Complementares", serão propostos pelo prestador de serviços, homologados pela Agência Reguladora e disponibilizada aos interessados.

CAPÍTULO XXV - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 129 - Os usuários, individualmente, ou por meio de associações, ou, ainda, de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou à Agência Reguladora, assim como poderão ser solicitados pela Agência Reguladora a cooperar na fiscalização do prestador de serviços.

Art. 130 - Havendo divergência entre as condições estipuladas neste Regulamento com aquelas estipuladas no Contrato de Concessão, prevalecem as estabelecidas no Contrato de Concessão.

Art. 131 - O prestador de serviços deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas neste Regulamento para toda a área de atuação.

Art. 132 - A Agência Reguladora deverá resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação deste Regulamento, inclusive decidindo em segunda instância sobre pendências do prestador de serviços com os usuários.

Art. 133 – A CONCESSIONÁRIA deve garantir livre acesso e fornecer ao PODER CONCEDENTE e à ENTIDADE REGULADORA toda informação relativa aos serviços

públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário concedido em prazo razoavelmente estabelecido de comum acordo.

Art. 134 - Para efeito de contagem de prazos dever-se-á excluir o dia do início e incluir o do vencimento. O Inicio e a conclusão deverá ser sempre em dias úteis.

Parágrafo único - No caso do dia de início ou de vencimento não ser dia útil, considerar-se-á o dia útil imediatamente subsequente.

Art. 135 - A comunicação do prestador de serviços poderá ser efetuada por meio eletrônico ou por mensagem de texto para celular.

Art. 136 – Este Regulamento entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.